


УТВЕРЖДАЮ  
 Заместитель Председателя  
 Правительства Омской области,  
 Министр труда и социального развития  
 Омской области

 В.В. Куприянов

" 21 " января 2023 года

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг бюджетным учреждением Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения "Вдохновение" Октябрьского административного округа" (далее – учреждение), на 2024 год

№	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1	2	3	4	5	6	7
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения, размещенной на	1.1. Провести мониторинг обращений, отзывов, комментариев об удобстве навигации, поиска и работе официального сайта учреждения с подготовкой аналитической справки руководителю	29.11.2024	Даниленко О.С., аналитик		

1	2	3	4	5	6	7
информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации" – 99,0 балла	1.2. Провести анкетирование по оценке полноты и удобства изучения информации об учреждении на информационных стендах в помещениях учреждения с подготовкой аналитической справки руководителю	29.11.2024	Даниленко О.С., аналитик			

II. Комфортность условий предоставления, в том числе время ожидания предоставления услуг

2	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг" – 96,0 балла	2.1. Обеспечить надлежащее состояние прилегающей территории учреждения, чистоту внутренних помещений учреждения 2.2. Усилить контроль за оснащением специально-оборудованных санитарно-гигиенических помещений расходными материалами (исправно работаем оборудованием, мылом, туалетной бумагой)	23.12.2024  23.12.2024	Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ  Азисов Х.А., заместитель руководителя по АХЧ и ПБ		
---	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

III. Доступность услуг для инвалидов

3	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов" – 97,0 балла	3.1. Провести анализ доступности помещений и территории для инвалидов всех категорий и маломобильных групп населения и подготовить предложения по повышению уровня доступности помещений и территории учреждения	31.05.2024	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя, Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста		
---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

1	2	3	4	5	6	7
		3.2. Организовать обучение сотрудников учреждения использованно визуальнo-акустических систем	23.12.2024	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя, Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста		
		3.3. Организовать обучение сотрудников учреждения по сопровождению маломобильных граждан в помещениях учреждения	31.05.2024	Потоцкая Н.В., заместитель руководителя, Пешехонова И.Г., заведующий отделением социальной реабилитации граждан с ограниченными возможностями здоровья и пожилого возраста		
IV. Добровольность, вежливость работников организации социальной сферы						
4	Значение показателя "Доля участников отношений, удовлетворенных добровольностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный	4.1. Организовать и провести обучающие семинары с сотрудниками учреждения по темам: "Профессиональная служебная этика", "Этика ведения телефонных переговоров", "Культура служебного поведения", "Разрешение	23.12.2024	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя, Потоцкая Н.В., заместитель руководителя, Приходько Т.С.,		

1	2	3	4	5	6	7
1	контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию" – 99,0 балла  Значение показателя	конфликтных ситуаций"		Заместитель руководителя, Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом		
	"Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию" – 99,0 балла  Значение показателя	4.2. Организовывать работу по обучению, повышению квалификации, переподготовке сотрудников по направлениям деятельности учреждения: подготовить маршрутные листы сотруднику по срокам повышения квалификации	23.07.2024	Паниогло И.И., специалист по управлению персоналом		
	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия" – 99,0 балла	4.3. Провести инструктаж с сотрудниками, взаимодействующими с получателями посредством дистанционных форм связи, о необходимости соблюдения единообразия предоставляемой информации и ее соответствия действующим нормативным правовым актам	01.04.2024	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя; Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Приходько Т.С., заместитель руководителя		
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
5	Значение показателя "Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым" – 99,0 балла	5.1. Организовать проведение ежеквартальных опросов получателей социальных услуг (с включением вопросов по оценке качества условий оказания услуг)	22.03.2024 24.06.2024 23.09.2024 23.12.2024	Леонтьева Г.В., Специалист по социальной работе (по организационному обеспечению)		
6	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных удобствами	6.1. Организовать работу по информированию граждан о графике работы учреждения, режиме	30.12.2024	Кожевникова В.Е., заместитель руководителя;		

1	2	3	4	5	6	7
	графика работы организации" – 99,0 балла	выходных и праздничных дней, а также местах расположения филиалов учреждения с описанием оптимального транспортного пути, обеспечивающего беспрепятственный доступ к зданиям (в которых располагаются филиалы учреждения) с указанием остановочных пунктов и номеров городского транспорта		Потоцкая Н.В., заместитель руководителя; Приходько Т.С., заместитель руководителя		
7	Значение показателя "Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации" – 99,0 балла	7.1. Организовать регулярное размещение материалов о деятельности учреждения в средствах массовой информации, а также на официальном сайте учреждения и официальных группах социальных сетях  7.2. Организовать регулярную раздачу информационный материалов о деятельности учреждения и оказываемых услугах (буклеты, брошюры, памятки, листовки, визитки и др.)	23.12.2024	Приходько Т.С., заместитель руководителя; Даниленко О.С., аналитик  Приходько Т.С., заместитель руководителя; Даниленко О.С., аналитик		

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель Министра труда и социального развития Омской области

В.А. Шестаков

Заместитель руководителя департамента социального обслуживания, начальник отдела стационарных

Ю.Ю. Куравина

Руководитель бюджетного учреждения Омской области  
"Комплексный центр социального обслуживания населения  
"Вдохновение" Октябрьского административного округа"

А.В. Носковец